



**UAB**  
**Servei de**  
**Biblioteques**

Biblioteca de Comunicació  
i Hemeroteca General

# INFORME D'AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTECA GENERAL

# 2004

BIBLIOTECA DE CO

## 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

Per tal d'avaluar el grau de satisfacció dels usuaris, l'any 2004 s'ha planificat la distribució i recollida d'enquestes a totes les biblioteques de la UAB. Les dates de la realització de l'enquesta als usuaris han estat del dia 15 al 26 de novembre de 2004.

Els qüestionaris pels alumnes eren en format paper i es lliuraven personalment als usuaris que estaven treballant a les diferents sales de la biblioteca, demanant que un cop omplertes les dipositessin a les bústies distribuïdes pels 5 taulells d'informació, on també hi havia qüestionaris per omplir per tal que ells mateixos els poguessin agafar, omplir i deixar a les bústies. També es van repartir en algunes classes i al taulell de préstec.

En el cas dels professors se'ls va enviar el qüestionari per correu electrònic i el podien retornar pel mateix sistema. A més enguany, per tal d'incrementar el nombre d'enquestes contestades del professorat, el personal de la Biblioteca va repartir personalment qüestionaris de professors anant al seu despatx i en el cas del 3r cicle es repartia el qüestionari en el moment que demanaven una cabina de treball al personal de la biblioteca en el taulell d'informació de la planta 0

Amb totes aquestes accions la mostra recollida ha estat bastant adequada.

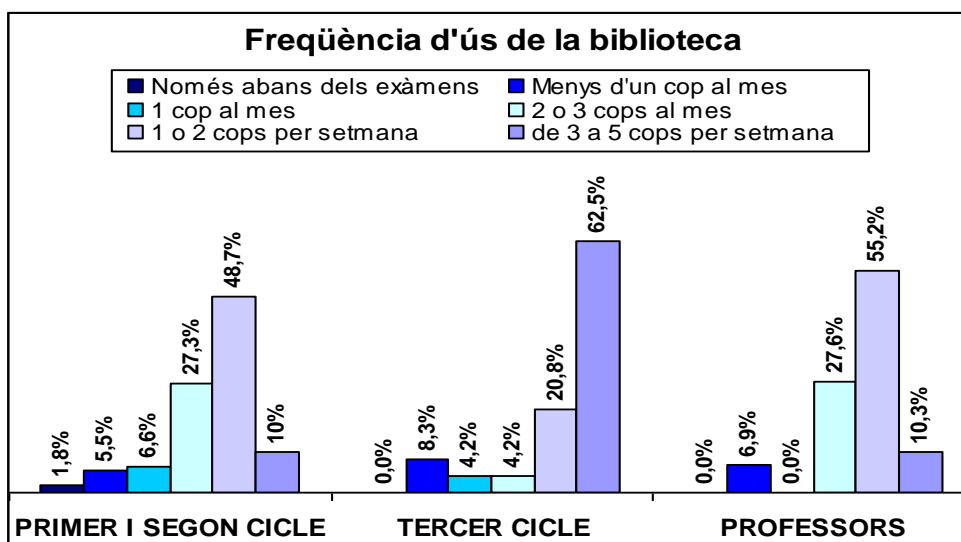
La mostra ha estat la següent:

	<b>Població Total</b>	<b>Enquestes esperades</b>	<b>Enquestes recollides</b>	<b>Enquestes analitzades</b>	<b>Error de la mostra (aprox.)</b>
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>	1966	332	330	273 *	5,6%
<b>3r cicle</b>	172	25	26	26	18%
<b>Professors</b>	121	27	30	30	15,8%
<b>Altres</b>			15		

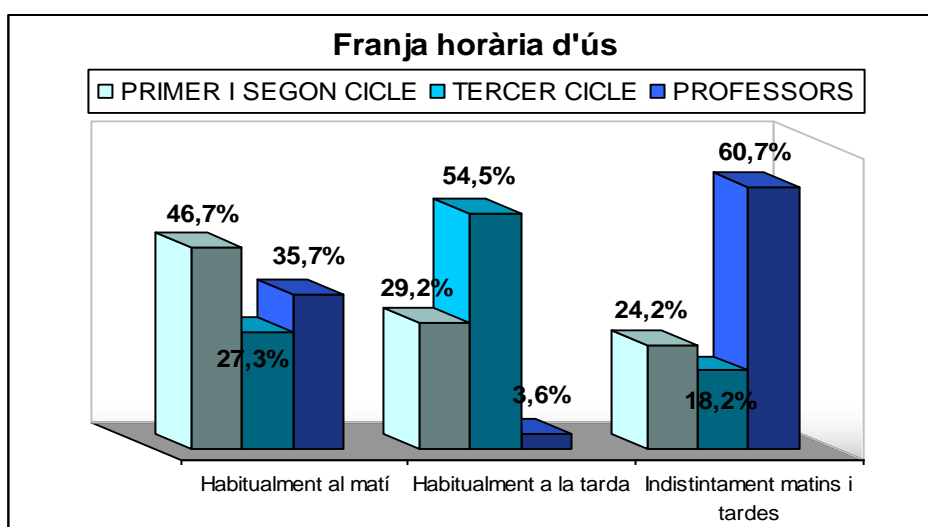
\* s'han descartat els alumnes de primer curs perquè només feia dos mesos que estudiaven a la UAB.

## 2. HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

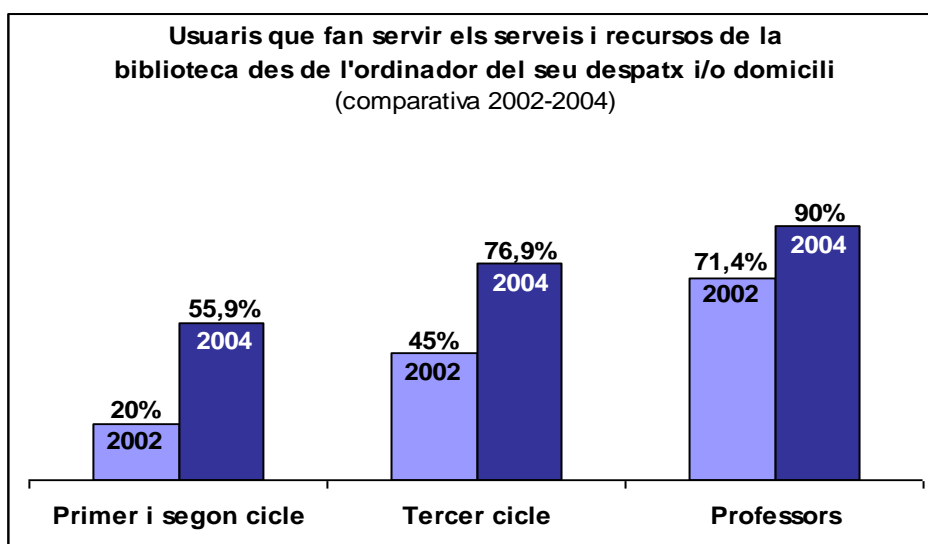
Per les respostes recollides, l'ús de la biblioteca en cadascun dels grups d'usuaris és el següent: 1 cop o 2 a la setmana el 48,7 % dels alumnes, de 3 a 5 vegades a la setmana el 62,5% dels alumnes de 3r cicle, i 1 cop o dos a la setmana el 55,2 % dels professors. En el gràfic següent es pot comprovar que l'ús varia d'un grup d'usuaris a un altre.



Quant a la franja horària més emprada també varia d'un col·lectiu a un altre. Els alumnes de 1r i 2n cicle, el 46,7% utilitzen la biblioteca al matí, els alumnes de 3r cicle, el 54,5% ho fan a la tarda, mentre que els professors responen en el 60,7% que indistintament matins o tardes.



Quant a la utilització dels serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del despatx o des del domicili, el nombre d'usuaris que utilitzen aquests serveis ha augmentat molt respecte a l'enquesta realitzada l'any 2001.





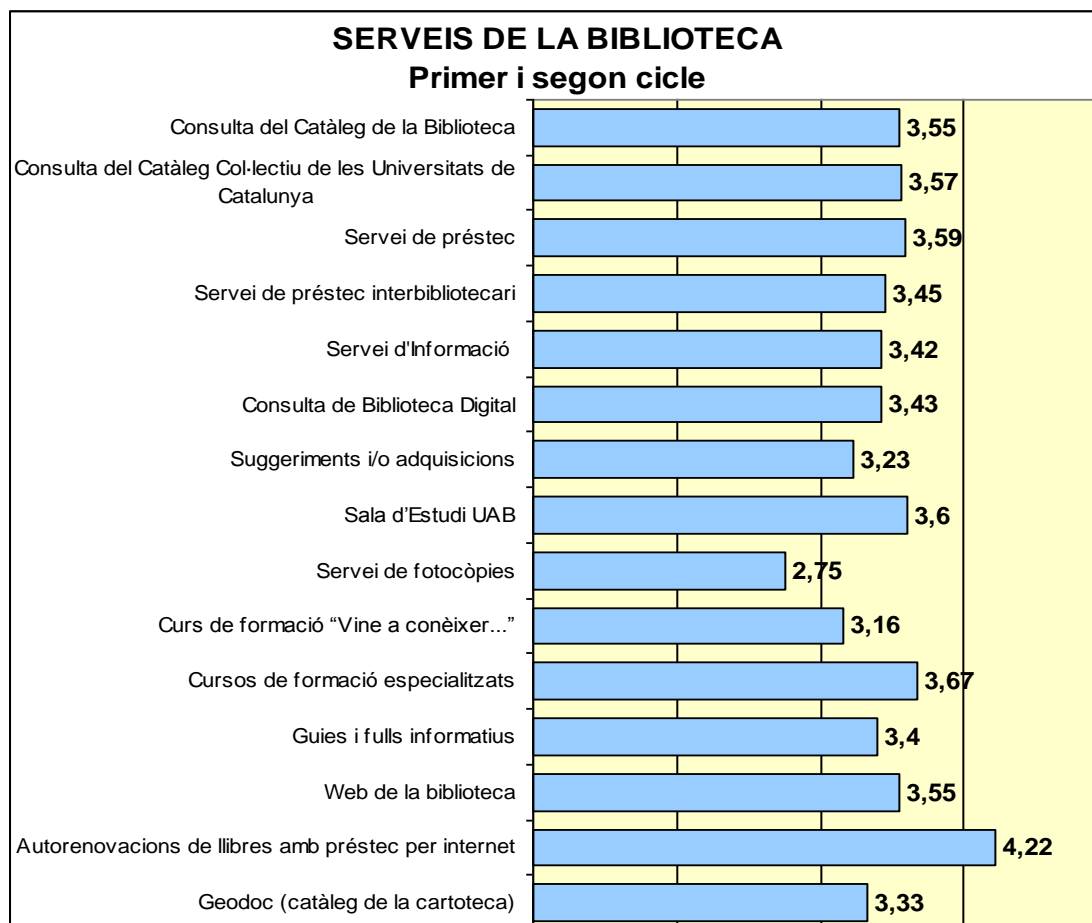
### 3. ELS SERVEIS

Per fer l'estudi dels resultats cal tenir en compte que en els qüestionaris la puntuació anava de l' 1 al 5 (1 dolent, 2 regular, 3 correcte, 4 bo i 5 molt bo).

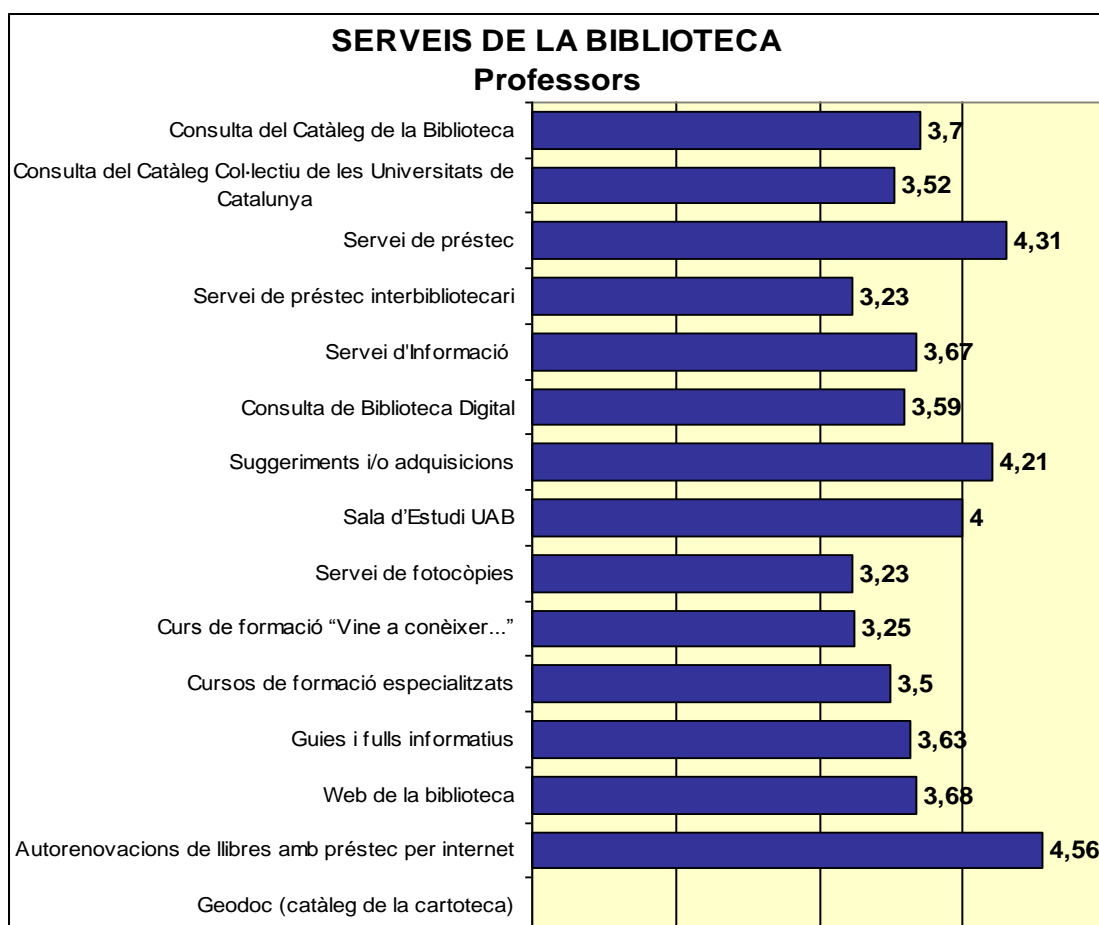
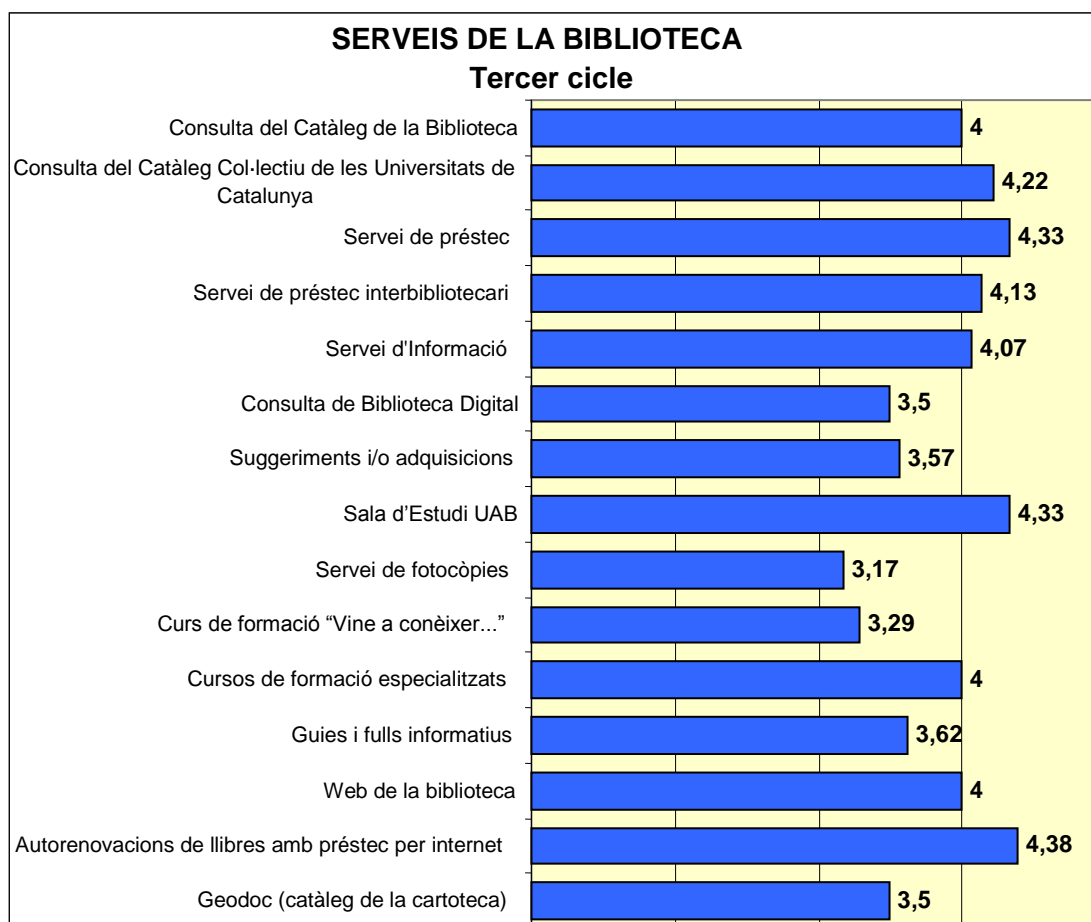
En la majoria de respostes la valoració mitjana ha estat dins de la franja del 3 és a dir correcte o 4 bo.

Per tipologia d'usuaris, la valoració global del serveis de la Biblioteca estan més ben valorats pels alumnes de 3r cicle i professors que pels alumnes de 1r cicle i 2 cicle.

Cal destacar que en tots els grups, la valoració més alta d'un servei ha estat el servei d'autorenovacions de préstec per internet, mentre que la menys valorada ha estat el servei de fotocòpies, que és la única resposta de l'apartat de serveis, que es valorada pels alumnes de 1r i 2n cicle per sota del 3.



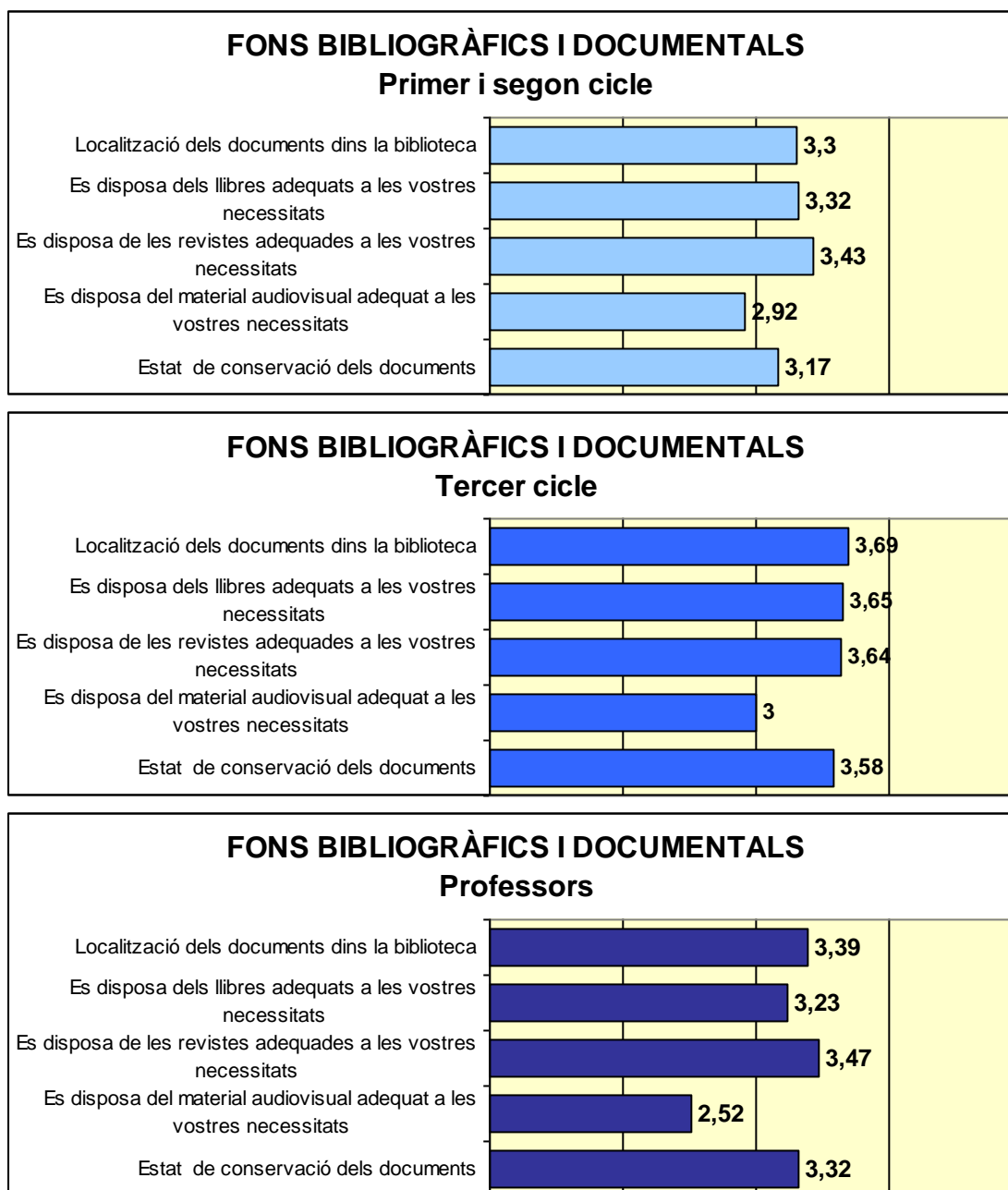




#### 4. ELS FONS

El grau de satisfacció de tots els grups d'usuaris amb el fons documental de la Biblioteca és bastant similar d'un grup a un altre.

Destaquen la puntuació de l'adequació del fons de revistes i de llibres mentre que el que té la puntuació més baixa és el fons de material audiovisual. El motiu pot ésser que la col·lecció audiovisual de la Biblioteca és encara molt jove i es troba en un procés de desenvolupament de la col·lecció.

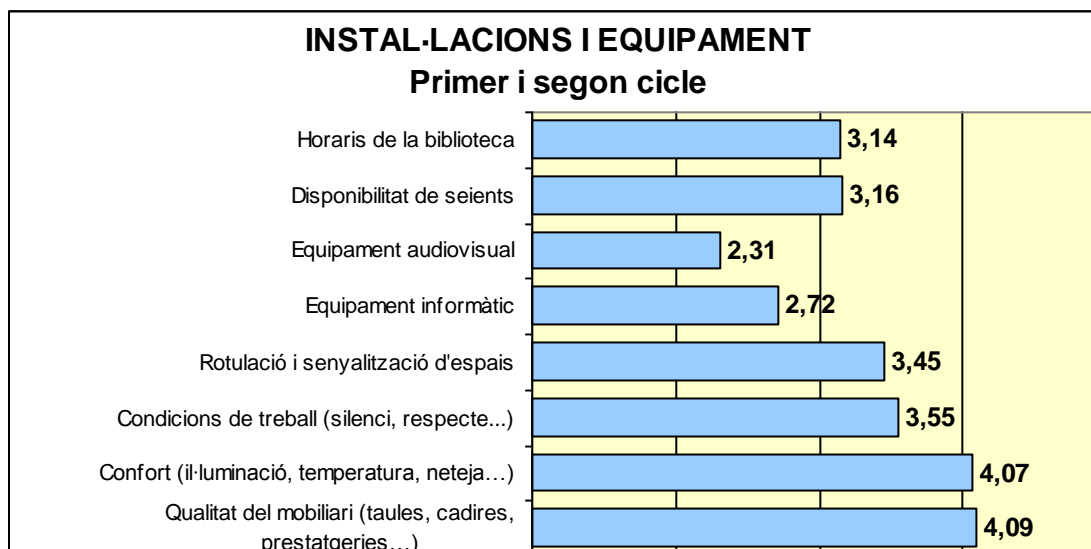


#### 5. LES INSTAL·LACIONS I L' EQUIPAMENT

Les instal·lacions de la Biblioteca pels diferents grups d' usuaris són ben valorades ja que la major de les respostes superen el 3.

L'equipament audiovisual rep una puntuació més baixa per part dels alumnes de 1r i 2n cicle de 2,31 que el situa per sota una aprovat, mentre que els alumnes de 3r cicle el puntuen amb 3,41 i els professors amb 3,17.

L'equipament informàtic també és valorat més negativament pels alumnes de 1r i 2n cicle amb una puntuació de 2,72 , mentre que els alumnes de 3r cicle el puntuen amb un 3,31 i els professors amb un 3,24.





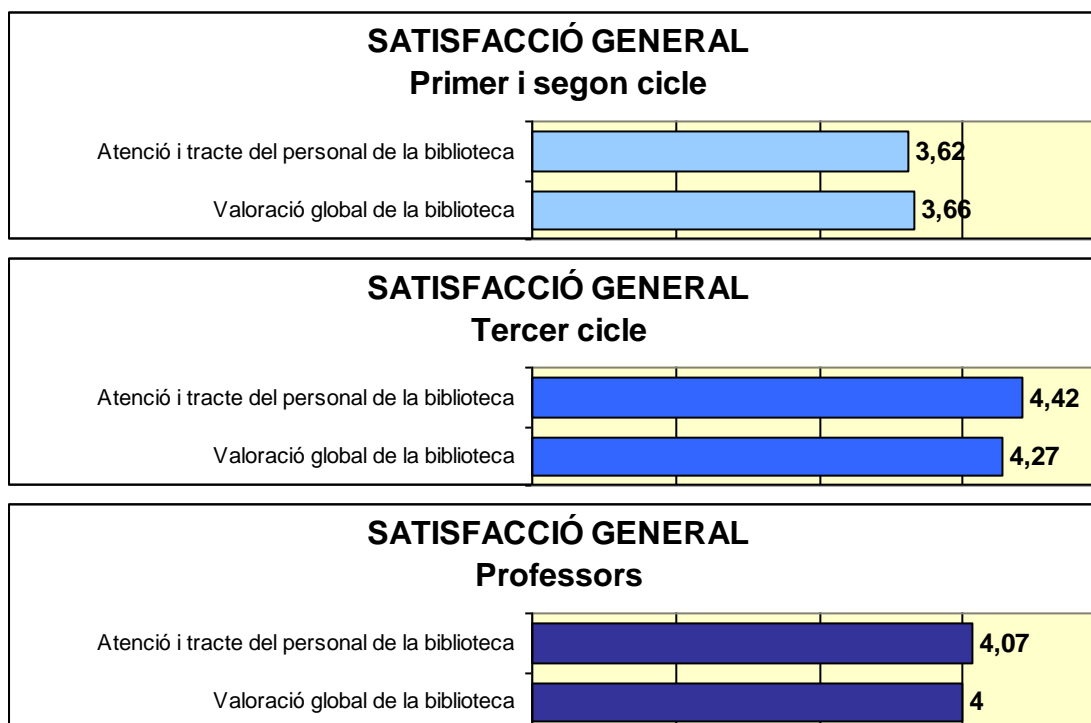
## 6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

El coneixement de les normatives i òrgans de govern de les Biblioteques UAB és bastant baix en totes les tipologies d'usuaris. Encara que hi ha diferència entre el coneixement més baix dels alumnes de 1r i 2n cicle i el coneixement més alt per part del professorat.

## 7. SATISFACCIÓ GENERAL

La satisfacció general amb la prestació del servei és molt alta, tant en l'atenció i tracte del personal com en la valoració global de la biblioteca. Per tipologia d'usuaris, la satisfacció de prestació de servei és molt més alta en el cas dels professors i alumnes de 3r cicle que en el dels alumnes de 1r i 2n cicle.

Per tant, és una valoració positiva i que demostra que els usuaris estan prou satisfets tot i que trobin mancances en algun aspecte de la Biblioteca.



## 8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L' ENQUESTA ANTERIOR

### Punts febles:

Poques respostes estan per sota del 3, que es pot considerar com a grau de satisfacció feble. Per això, a continuació a més d'aquestes es relacionen algunes de les respostes que tenen la puntuació d'un 3 baix.

Tot i que s'ha ampliat moltíssim l'equipament informàtic i audiovisual en el nou edifici, sembla que els usuaris perceben aquesta ampliació com una millora, però que no arriba a una satisfacció òptima.

	2000	2001	2004
equipament informàtic	2,36	2,41	3,09
equipament audiovisual	2,36	2,53	2,96

Un altre dels punts febles, que continua apareixent és una puntuació més baixa del fons documental audiovisual que la documentació en altres formats, tot i que en els darrers anys s'ha procurat adquirir molta documentació en aquest format, per aquest motiu caldrà continuar en aquesta línia de compra per arribar a un grau superior de satisfacció de tots els diferents grups d'usuaris.

	2000	2001	2004
fons audiovisual	No avaluat	2,58	2,81

El servei de reprografia que era valorat negativament en la primera avaluació, ha millorat en les dues darreres avaluacions, especialment en la del 2004. Aquesta millora pot ser conseqüència de la renovació de màquines feta per l'empresa OCE per a la millora del servei.

	2000	2001	2004
servei de fotocopies	2,13	2,59	3,05

### **Punts forts:**

Quant als punts forts, sembla que tots els usuaris destaquen alguns dels serveis que s'ofereixen com són:

	2000	2001	2004
autorenovacions per internet	no implementat	no implementat	4,30
Qualitat mobiliari	3,17	3,15	4,08
servei de préstec	3,04	3,72	4,07
Sales d'estudi 24 h.	3,52	3,66	3,90
consulta del catàleg	3,28	3,62	3,75
Informació bibliogràfica	3,19	3,62	3,72

## 9. CONCLUSIONS

La conclusió d'aquest informe és que la prestació de servei que dona la Biblioteca és ben apreciada en general per la majoria dels usuaris, atès que la bona puntuació que tenen una gran part de les preguntes del qüestionari ens ho demostra.

Cal remarcar que en relació a anys anteriors el grau de satisfacció en la prestació de servei ha millorat notablement en aquesta enquesta de l'any 2004.

De totes maneres i encara que la puntuació sigui més positiva els punts forts i punts febles continuen sent molt similars als d'anys anteriors.

- Els professors i els alumnes de 3r cicle valoren tot el qüestionari més positivament que els alumnes de 1r i 2n cicle.
- L'ampliació i millora de l'equipament audiovisual i informàtic que s'ha realitzat a la nova biblioteca és més valorada pels alumnes de 3r cicle i pel professorat que pels alumnes de 1r i 2n cicle, però no en la proporció que seria desitjable si es té en compte la gran inversió pressupostària que s'ha realitzat.
- Tot i que durant els darrers anys, s'està fent un esforç en la compra de documents audiovisuals, sembla que la percepció que tenen els usuaris és d'una petita millora, però del tot insuficient.
- El nou servei d'autorenovacions de préstec per internet és el servei més valorat per tots els grups d'usuaris.
- El mobiliari comprat per la inauguració el nou edifici de la Biblioteca l'any 2002 ha fet que la puntuació d'aquesta pregunta sigui molt més alta que en anys anteriors.

Finalment, dir que en l'apartat d'observacions les peticions o suggeriments han estat bàsicament de temes informàtics: més ordinadors, més programes, més cabines de treball amb ordinador, etc. , la qual cosa ens ha de fer pensar que les necessitats dels usuaris estan canviant i que els temes relacionats amb la informàtica són bàsics, i a la mateixa alçada de trobar la documentació necessària per a la realització dels seus estudis o recerca.

Com a conclusió final, pensem que seria convenient que les biblioteques de la UAB estudiessin la viabilitat de convertir-se en CRAI (Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació) com han fet altres biblioteques universitàries del nostre entorn, però un canvi d'aquesta magnitud significa un estudi i reorganització de la plantilla de personal i dels perfils de tots els llocs de treball a les biblioteques en estreta col·laboració amb el Servei d'Informàtica.